

# 大馒头送给山东籍去台老兵

王哥庄大馒头协会委托里长刘德文把家乡味道带回台湾

本报3月13日讯 13日,本报报道了《两位去台老兵的“乡愁”有多重?在他的身上是24公斤》,讲述中国台湾省高雄市左营区祥和里里长刘德文日前抵青,送两位山东籍去台老兵骨灰“回家”的故事。青岛崂山王哥庄大馒头协会看到报道后联系本报记者,希望委托刘德文把家乡味道带回台湾,以解山东籍去台老兵的思乡之情。

## 这次要把家乡味道带回台湾

看到青岛晚报视频号《一次带20多个青岛馒头回台湾 让山东老兵尝尝家乡味道》后,王哥庄大馒头协会的成员非常感动,于13日上午联系本报记者,想根据刘德文的需要免费提供当日新鲜出炉的大馒头,记者将这份心意告知了刘德文。“太好了,青岛大馒头是山东籍老兵最喜欢的礼物,承载了老兵们几十年的乡愁。前天我们还讨论这次去哪买方便。听到这个消息,我很激动,高兴得合不拢嘴。”刘德文告诉记者,这些年他来过青岛约70次,从2007年开始,几乎每次来都会买大馒头带回去。

13日中午,记者与王哥庄大馒头协会的成员代表、王哥庄大馒头产业园副总经理张本龙一起,带着24个王哥庄大馒头来到刘德文所住的府新大厦。“这是今天上午刚出锅的正宗王哥庄大馒头,还带着奶香味。20个8两的、两个2斤的、两个3斤的。王哥庄大馒头至今已经有500多年历史,专供面粉、崂山水,手工揉、铁锅蒸、木柴烧,男女老少都喜欢吃,请您带回台湾给山东老乡解乡愁。”张本龙热情介绍,“常温可以保



王哥庄大馒头协会委托刘德文(左)把家乡大馒头带回台湾。张译心 摄

存4天,带回后冰冻起来,加热后掰着吃更有感觉,或者用竹刀、陶瓷刀切片,一般不用铁刀,以免有铁锈味影响口感。”

## 送给山东籍老兵最好的礼物

“山东籍老兵辗转到台湾,是从沿海城市青岛出发到沿海城市高雄,这些老兵多数服役于海军,退役后住在高雄市左营区附近。老兵聚集区的社区结构比较特殊,没有结婚、没有家庭的老兵有近4000人,加上已经成家的老兵,一共8000多人。我在祥和里当了24年

里长,山东籍老兵从七百多位减少到如今只有十几位,年龄最大的102岁,最年轻的也有98岁高龄了。我如同对待自己的父亲一样照顾老兵们,经常会接到医院的电话,‘里长,你们家的老人在急诊室。’我就马上赶到医院。老兵去世,我送他们最后一程。如果想要回家,我就背他们回来,落叶归根。”刘德文表示:“经过长期相处,我对山东的风土人情非常了解,山东人爱吃馒头和水饺,我自己的饮食习惯也受到了山东籍老兵的影响,常去街上买馒头和大家一起吃。烟台苹果、莱阳梨,这样的谚语,

刘德文说大馒头承载了山东去台老兵的乡愁。 张译心 摄

我第一次来山东之前就知道了。”

刘德文回忆说,他第一次把青岛大馒头带回台湾时,有一位山东籍老兵抱着大馒头端详了好几分钟,眼泪止不住地流。刘德文没有想到,青岛大馒头在山东籍老兵的心里如此重要,沉甸甸的大馒头饱含思乡之情。这次回去,他会把大馒头分给健在的山东籍老兵及其家属,也会用于清明节祭拜已去世的老兵。

预计4月21日,刘德文还会再次来到青岛,送山东籍去台老兵的骨灰“回家”。他和张本龙约定,有机会就去王哥庄亲自体验大馒头制作,感受山海小城的风土人情。(观海新闻/青岛晚报/掌上青岛 记者 张译心 陈小川)

# 金融为民显温度,国寿服务惠民生

作为金融服务的践行者,中国人寿保险股份有限公司青岛市分公司(以下简称“青岛国寿”)始终秉持“以人民为中心”的服务理念,通过创新服务模式、升级服务设施,聚焦外籍来华人士、老年群体、特殊群体及民生重点场景,打造有温度的金融服务体验,让金融惠民落到实处。

## 【科技助力涉外服务升级】

针对外籍来华人士金融服务需求,公司全面升级线上服务系统,通过自助终端系统升级,现已实现新版外国人永久居留身份证识别,寿险APP支持外籍来华用户线上业务办理,青岛全辖客户服务中心配备138种语言实时翻译设备,香港中路、敦化路客户服务中心设立英语专柜,让国际友人感受“家”一般的服务体验。

## 【银发服务有温度】

为了让老年客户更加便捷地享受金融服务,青岛国寿深耕适老化服务,聚焦老年群体保险服务需求,在各客户服务中心设置无障碍通道、提供无障碍求助电话、设置老年客户专属服务窗口,深入贯彻适老化服务场

景建设工作要求;自助柜员机和寿险APP增设“长辈版”,方便老年人使用;各客户服务大厅配备了AED半自动体外除颤仪、血压仪、老花镜、放大镜、轮椅、便民箱等适老化服务设备,加大对老年客户的人文关怀;各柜面至少有1名服务人员持有急救资格证书,满足老年群体应急所需,力争做到信息无障碍、服务无障碍;针对行动不便客户提出的求助,提供上门服务,定制解决方案。多措并举地推进“适老化”服务建设,让金融服务更加有温度。

敦化路客户服务中心近日收到业务经理的“求助”,有一位老龄客户想要办理保单资料变更业务,但客户本人行动不便,询问是否可以提供帮助。客户服务中心接到“求助”后,快速响应,柜员与调查人员一同前往位于市北区客户家中,并为其办理资料变更业务。通过一对一服务,更加精准全面的了解客户的服务诉求,让老年客户享受到全方位、有温度的金融服务。

## 【特殊关怀显担当】

为更好的践行社会责任,提供优质便民金融服务,强化金融知识普及覆盖,青岛国寿聚焦重点群体,在柜面设立“一平方”便民服务区、爱心驿站、无障碍通道、消保宣教基地。在

部分柜面摆放儿童游乐区、亲子陪伴区等,为带孩子的客户提供便利。为户外劳动者、市民增设便民设备,提供免费饮用水、临时休息区、充足的防暑降温保暖物品等。加强特殊群体客户关怀,为身体不便出门的客户提供上门服务,持续丰富金融为民实践,全心全意为客户提供优质、贴心的金融服务。

在2024年高考期间,青岛国寿全辖11家客户服务中心均设立高考驿站,线上开放预约通道,在中国人寿寿险APP、官微、寿险小程序等线上渠道开启“高考驿站”服务预约功能,并高亮置顶“高考驿站”标签。线下设置服务陪伴场景,包括配备陪考

休息区、放映高考加油视频、免费提供物资补给、设置高考“许愿墙”及“状元门”、送物资到学校、送服务到考场。期间服务客户377人次,发放中性笔、橡皮等各类文具1500余件,雨伞、纸伞、纸巾等生活用品1500余件,藿香正气水、急救包等医药用品400余盒,红牛、士力架等食品400余份,为学生和家长提供贴心的、全方位的助力服务。

青岛国寿坚持“以人民为中心”的服务理念,通过多元化服务创新,持续优化服务细节,延伸服务边界,为建设包容、普惠的金融生态贡献力量,让更多市民感受到国寿服务的温暖与关怀。

